



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA - UFSM  
CENTRO DE EDUCAÇÃO SUPERIOR NORTE DO RS - CESNORS  
CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO LATO SENSU EM GESTÃO DE  
ORGANIZAÇÃO PÚBLICA EM SAÚDE – EaD**

**A NECESSIDADE DE PROCESSOS DE TRABALHO NA  
MANUTENÇÃO DOS PRINCÍPIOS NORTEADORES DA  
ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

**MONOGRAFIA DE CONCLUSÃO DE CURSO**

**Helenara Dias**

**Palmeira das Missões, RS, Brasil.  
2011**



# **A NECESSIDADE DE PROCESSOS DE TRABALHO NA MANUTENÇÃO DOS PRINCÍPIOS NORTEADORES DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

**Helenara Dias**

Monografia apresentada ao Curso de Pós-Graduação *Lato Sensu* em Gestão de Organização Pública em Saúde EaD, da UFSM/CESNORS, como requisito parcial para obtenção do grau de **Especialista em Gestão de Organização Pública em Saúde.**

**Orientadora: Prof<sup>a</sup> Msc. Susane Flôres Cosentino**

**Palmeira das Missões, RS, Brasil.  
2011**



**Universidade Federal de Santa Maria - UFSM**  
**Centro de Educação Superior Norte do RS – CESNORS**  
**Curso de Pós-Graduação *Lato Sensu* em Gestão de Organização**  
**Pública em Saúde EaD**

A Comissão Examinadora, abaixo assinada, aprova a Monografia de  
Conclusão de Curso

**A NECESSIDADE DE PROCESSOS DE TRABALHO NA**  
**MANUTENÇÃO DOS PRINCÍPIOS NORTEADORES DA**  
**ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

elaborada por  
**Helenara Dias**

como requisito parcial para obtenção do grau de  
**Especialista**

**COMISSÃO EXAMINADORA:**

---

**Susane Flôres Cosentino, Msc.**  
(Presidente da Banca/Orientadora – UFSM/ CESNORS)

---

**Marcio Rossato Badke, Msc.**  
(Membro da Banca - UFSM/CESNORS)

---

**Andressa de Andrade, Msc.**  
(Membro da Banca - UFSM/CESNORS)

Palmeira das Missões, 06 de dezembro de 2011.



## RESUMO

Monografia de Especialização  
Curso de Pós-Graduação *Lato Sensu* em Gestão de Organização Pública em Saúde  
Universidade Federal de Santa Maria (UFSM)  
Centro de Educação Superior Norte do Rio Grande do Sul (CESNORS)

### **A NECESSIDADE DE PROCESSOS DE TRABALHO NA MANUTENÇÃO DOS PRINCÍPIOS NORTEADORES DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

AUTORA: HELENARA DIAS

ORIENTADORA: PROF<sup>a</sup>. MSC. SUSANE FLÔRES COSENTINO

Data e Local da Defesa: Palmeira das Missões, 06 de dezembro de 2011.

#### **RESUMO**

A Vigilância Sanitária é um setor dentro do Sistema Único de Saúde (SUS), que trata da promoção e prevenção a saúde, tendo como finalidade principal regulação de bens e serviços que são ofertados a população. O objetivo deste estudo é refletir acerca de necessidade de processos de trabalhos definidos e escritos, para a manutenção dos princípios norteadores da administração pública, no caso mais específico da Vigilância Sanitária, para que essa exerça suas atividades de modo a não infringir seus princípios legais. Este estudo leva em conta as características específicas deste setor, já que é formado de uma equipe multidisciplinar, com atividades distintas, embora tendo as mesmas obrigações no que tange a legalidade. Com isso observa-se que a adoção destes processos, o ambiente de trabalho torna-se mais humanizado, eficiente e de qualidade.

**Palavras-chave:** Administração Pública. Vigilância Sanitária (VISA). Trabalho. Saúde.



## ABSTRACT

Monografia de Especialização  
Curso de Pós-Graduação *Lato Sensu* em Gestão de Organização Pública em Saúde  
Universidade Federal de Santa Maria (UFSM)  
Centro de Educação Superior Norte do Rio Grande do Sul (CESNORS)

### THE NEED TO WORK PROCESS FOR THE MAINTENANCE OF THE GUIDING PRINCIPLES PUBLIC ADMINISTRATION

AUTORA: HELENARA DIAS

ORIENTADORA: PROF<sup>a</sup>. MSC. SUSANE FLÔRES COSENTINO

Data e Local da Defesa: Palmeira das Missões, 06 de dezembro de 2011.

#### ABSTRACT

The Sanitary Surveillance is a sector within the Unified Health System (SUS), which focuses on health promotion and prevention, with the main purpose is the regulation of goods and services that are offered to the population. The objective of this study is to reflect about to the necessities of defined and written work processes to maintain guiding public administration principles, in this case the Sanitary Surveillance, for this to exercise its activities so as not to infringe the legal principles. This study considers the specific characteristics of this sector, since it is composed of a multidisciplinary team with different activities, although having the same legal obligations. This shows that the adoption of these processes, the working environment becomes more humane, efficient and qualified.

**Keywords:** Public Administration. Health Surveillance. Work. Health.



## SUMÁRIO

<b>ARTIGO CIENTÍFICO – A NECESSIDADE DE PROCESSOS DE TRABALHO NA MANUTENÇÃO DOS PRINCÍPIOS NORTEADORES DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA .....</b>	<b>06</b>
<b>Resumo .....</b>	<b>06</b>
<b>Abstract .....</b>	<b>06</b>
<b>Introdução .....</b>	<b>07</b>
<b>Materiais e Métodos .....</b>	<b>07</b>
<b>Reflexões .....</b>	<b>08</b>
<b>Considerações Finais .....</b>	<b>13</b>
<b>Referências .....</b>	<b>14</b>



# **A NECESSIDADE DE PROCESSOS DE TRABALHO NA MANUTENÇÃO DOS PRINCÍPIOS NORTEADORES DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

## **Resumo**

A Vigilância Sanitária é um setor dentro do Sistema Único de Saúde (SUS), que trata da promoção e prevenção a saúde, tendo como finalidade principal regulação de bens e serviços que são ofertados a população. O objetivo deste estudo é refletir acerca de necessidade de processos de trabalhos definidos e escritos, para a manutenção dos princípios norteadores da administração pública, no caso mais específico da Vigilância Sanitária, para que essa exerça suas atividades de modo a não infringir seus princípios legais. Este estudo leva em conta as características específicas deste setor, já que é formado por uma equipe multidisciplinar, com atividades distintas, embora tendo as mesmas obrigações no que tange a legalidade. Com isso observa-se que com a adoção destes processos, o ambiente de trabalho torna-se mais humanizado, eficiente e de qualidade.

**Palavras-chave:** Administração Pública. Vigilância Sanitária (VISA). Trabalho. Saúde.

## **Abstract**

The Sanitary Surveillance is a sector within the Unified Health System (SUS), which focuses on health promotion and prevention, with the main purpose is the regulation of goods and services that are offered to the population. The objective of this study is to reflect about to the necessities of defined and written work processes to maintain guiding public administration principles, in this case the Sanitary Surveillance, for this to exercise its activities so as not to infringe the legal principles. This study considers the specific characteristics of this sector, since it is composed of a multidisciplinary team with different activities, although having the same legal obligations. This shows that the adoption of these processes, the working environment becomes more humane, efficient and qualified.

**Keywords:** Public Administration. Health Surveillance. Work. Health.

## **Introdução**

Entende-se por Administração ou Gestão, no caso de órgãos públicos, o conjunto de ações usadas a dirigir uma organização - grupo de indivíduos com objetivos comuns, agrupados em uma entidade pública ou privados – que se utiliza de técnicas para que alcance seus objetivos com maior eficiência (GASPARINI, 2008).

Sendo a Vigilância Sanitária (VISA) um organismo dentro desta organização, a necessidade premente de técnicas e processos para a sua maior eficiência é cada vez maior. Tem-se dentro da Administração Pública, entidade em que a VISA faz parte, preceitos legais que norteiam todo e qualquer passo dado por essa entidade. Estes princípios, de acordo com a Constituição Federal de 1988, art. 37 são a legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, o direito administrativo, através da Constituição de São Paulo, no art. 111 ampliou esse rol e acrescentou os princípios da razoabilidade, finalidade, motivação e interesse público (MAFFINI, 2008).

A Vigilância Sanitária é um setor dentro do Sistema Único de Saúde (SUS), que trata da promoção e prevenção a saúde, tendo como objetivo principal a regulação de bens e serviços que são ofertados a população, desempenhando papel importante e conflitante nas questões econômicas (DE SETA; REIS; DELAMARQUE, 2010).

Neste estudo, o objetivo é refletir sobre a necessidade de processos de trabalhos definidos e escritos, para a manutenção dos princípios norteadores da administração pública, no caso mais específico da Vigilância Sanitária, para que possa exercer suas atividades de modo a não infringir seus princípios legais, torna-se indispensável à implantação de rotinas escritas e processos de trabalhos definidos, que devem ser elaborados e seguidos por todos os servidores públicos deste núcleo, podendo ser, posteriormente, implantados por outros órgãos da administração pública.

Esta reflexão justifica-se pela necessidade de repensar métodos que aumentem a humanização do trabalho, pela carência de normas definidas para os procedimentos administrativos utilizados em VISA e a motivação da equipe em aumentar a eficiência do serviço prestado.



Essa abordagem tenta trazer à luz dos acontecimentos contemporâneos uma reflexão dos processos de trabalho e dos princípios legais da Administração Pública, tão esquecidos, dentro do cenário político do nosso país.

## **Materiais e Métodos**

Trata-se de uma reflexão sobre a necessidade de processos de trabalhos definidos e escritos, para a manutenção dos princípios norteadores da administração pública, no caso mais específico da Vigilância Sanitária. Entende-se por reflexão buscar e analisar questões ou temas que possam contribuir para o aprofundamento dos mesmos.

Para concretização da mesma foi realizada revisão em duas fontes, a primeira foi a base de dados do site *Scientific Eletronic Library Online* (SciELO BRASIL) onde foram utilizadas as palavras 'vigilância sanitária' e 'procedimento operacional padrão (POP)', no modo integrado e inseridas separadamente, no período de março a novembro de 2011. Deste modo foram encontrados 61 artigos e dentre estes foram selecionados 11. O critério de inclusão foi no resumo conter as palavras: vigilância sanitária, processo de trabalho, procedimento operacional padrão, integralidade, descentralização, administração, política, estratégias, qualidade, as quais assemelham-se ao conteúdo a ser revisado.

Em virtude da pouca oferta de títulos foi necessária a utilização de livros, como segunda fonte, que tratassem dos temas: Administração Pública, Direito Administrativo, Administração, Métodos & Organizações e Vigilância Sanitária; além da percepção da autora acerca do tema.

## **Reflexões**

### **A Administração Pública e suas implicações**

Segundo Lacombe apud Dagnino (2009), a essência do trabalho do administrador é obter resultados através de pessoas que ele coordena, e de acordo com Drucker apud Dagnino (2009), administrar consiste em manter as organizações coesas, fazendo-as funcionar. Esses conceitos de administração são amplos e norteiam as atividades de qualquer entidade, pública ou privada. A idéia de que um

organismo possa funcionar bem, todas as suas partes são importantes, deve ser levado para dentro da administração pública, mesmo sendo esta dirigida por ideologias e pensamentos diferentes. A essência da organização como única deve estar presente em todo o ato administrativo, para que ela possa funcionar de forma eficiente.

A Administração Pública difere-se da Administração Privada principalmente pela legalidade de seus atos, ou seja, a administração pública só pode fazer aquilo que a lei dispuser, o que não está disposto em lei não pode ser realizado, tornando o agente público preso a ela. É importante ressaltar que dentre as definições da administração pública existem duas teorias que tentam por assim defini-las, mesmo sendo fato de muitas controvérsias, dão boa uma idéia de conceitos.

A primeira teoria, defendida por Maffini (2008), conceitua a Administração Pública no sentido objetivo, material ou funcional, ou seja, é a designação da natureza da atividade desempenhada pelo Estado com vistas à consecução dos objetivos constitucionais, que são as atividades desempenhadas pelo servidor público e que competem à administração pública. Estas vão desde a nomeação deste servidor, passando a atos de fiscalizações e autuações, até a prestação de serviços de saúde como é o caso do SUS, assim como outros.

Outra definição, também de Maffini (2008), é a da natureza subjetiva, formal e orgânica, que significa o conjunto de entidades e de órgãos públicos integrantes de todo o aparato estatal, ou seja, Ministérios, Autarquias, Prefeituras e suas Secretarias.

Mas um conceito que faz uma definição global de todas as atividades da Administração Pública é o de Gasparini (2008, p. 44) que diz que esta "atividade administrativa é a gestão, nos termos da lei, e da moralidade administrativa, de bens, interesses e serviços públicos visando o bem comum".

O que frequentemente observa-se dentro dos órgãos públicos, é a carência, e até mesmo a inexistência de protocolos, que possam nortear o trabalho do servidor público em expedientes que não estejam definidos em leis, mas que fazem parte da rotina diária de trabalho nestes locais e são tão importante quanto estas para o andamento dos processos e solicitações dos usuários.

A definição de protocolos e procedimentos claros direciona e aperfeiçoa o trabalho do servidor público e garante, principalmente, a impessoalidade, legalidade e eficiência no atendimento ao cidadão, mesmo havendo troca de funcionários e

chefias, facilitando o seu trabalho e gerando a satisfação, credibilidade e agilidade dos serviços públicos.

### **Vigilância Sanitária: da história à atualidade**

A história da Vigilância Sanitária acompanha a história de evolução do homem. Segundo relatos de Rosen e Sigerist apud De Seta; Pepe; Oliveira (2006) os homens organizados em sociedade, e sob os mais diversos modos de produção da vida social, vem tentando exercer controle sobre o poder dos médicos, o meio ambiente, os alimentos e os fármacos.

Os problemas decorrentes da vida societária impõem às coletividades o desenvolvimento de atividades ligadas à saúde da população, mesmo sem referência explícita ao direito à saúde, cuja construção emerge com a modernidade, segundo Dallari apud De Seta; Pepe; Oliveira (2006).

Neste breve relato observa-se que a normatização, função maior da vigilância sanitária, está presente nas atividades que envolvem saúde desde que o ser humano percebe-se como membro de uma sociedade, observando que os produtos oriundos dos meios de produção (alimentos e fármacos), podem causar malefícios, bem como os profissionais que cuidam da sua saúde, no caso os médicos e mais tarde outros profissionais como dentistas e farmacêuticos, etc..

Com o desenvolvimento industrial o campo da Vigilância Sanitária foi incorporando novos objetos, características e práticas administrativas com base em concepções emergentes, cada vez mais fundadas em regulamentos que se estabelecem no processo social do Estado Moderno (DE SETA; PEPE; OLIVEIRA, 2006).

Os acontecimentos em VISA são tão dinâmicos quanto o crescimento e desenvolvimento industrial, bem como o conhecimento do ser humano e a sua preocupação na preservação da saúde. As mudanças em normas e legislações são frequentes, fazendo com que a atualização dos servidores seja uma rotina, pois a evolução do mercado em bens e serviços é muito rápida, lançando a cada dia novidades que devem ser acompanhadas na mesma proporção, aumentando o nível de organização e atualização dos saberes e ações na instituição Vigilância Sanitária. Estas ações vão desde a compra de equipamentos modernos como geoposicionamento por satélite/sistema de posicionamento global (GPS), termômetros a

mira laser, máquinas fotográficas, como a procedimentos operacionais padrão e organizacionais.

### **A Vigilância Sanitária no Brasil**

No Brasil, a Vigilância Sanitária nasce cuidando dos portos e dos produtos manufaturados de grande impacto para a saúde, estes eram seus principais objetos. Sua intervenção era eminentemente normativa, precisava regulamentar a produção das industriais e aprovar a comercialização dos seus produtos (LUCCHESE, 2010).

Esta vigilância sanitária apresenta-se desta maneira no furor do processo de industrialização do país entre as décadas de 1940 e 1970, decorrente de um modelo de substituição das importações para o estímulo ao crescimento industrial do país (LUCCHESE, 2010).

Com isso percebe-se que o modelo de VISA construído nessa época é muito restrito ao campo da indústria e dos portos e fronteiras, sendo basicamente de âmbito federal e pouco interiorizado, já que a concentração de indústrias e portos ocorre nas cidades mais desenvolvidas.

Mas na década de 60, um evento que trouxe grande repercussão a saúde pública, e revolucionou o modo de pensar e agir dentro da vigilância sanitária foi o uso do medicamento Talidomida. O uso deste medicamento, sem conhecer suficientemente seus efeitos colaterais e teratogênicos, causou sérias deformações aos fetos das mulheres grávidas em nosso país. Este trágico acontecimento trouxe um ônus que o país carrega até hoje, não somente nas indenizações e pensões pagas aos deficientes como o agravo social a estas famílias. Todas essas fatalidades foram determinantes para que o setor de VISA percebesse que havia muito a ser feito, o que torna esse evento um marco na fiscalização de medicamentos e produtos para saúde, mercado muito visado e monitorado pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) nos dias de hoje (De Seta; Reis; Delamarque 2010).

A conformação atual de VISA, e que a institui como Sistema Nacional ocorre em meados de 1990 por meio da Constituição Federal de 1988, art. 200, mas foi a partir da Lei Orgânica do SUS 8.080/90 é que se delineou a sua definição atual.

Compreende-se, então, por vigilância sanitária um “conjunto de ações que visa eliminar, diminuir ou prevenir riscos à saúde e de interferir nos problemas

sanitários decorrente do meio ambiente, da produção e circulação de bens e da prestação de serviços de instância da saúde” (BRASIL, 1990, art 6º, inciso 1º).

### **O trabalho em Vigilância Sanitária**

Para Teixeira; Paim; Villas Boas apud De Seta; Reis; Delamarque (2010, p. 16), a vigilância sanitária obedece “uma racionalidade político-jurídica, fundada nas normas que regulamentam a produção, distribuição e consumo de bens e serviços”, o que a difere dos outros serviços de saúde. Apesar dos fins serem os mesmos, os meios de que a vigilância sanitária utiliza-se para que haja a prevenção e promoção da saúde são diferentes, já que em muitos de seus atos utiliza-se de processos administrativos e, muitas vezes, jurídicos. Não que da vigilância sanitária excluam-se os processos educativos junto à população, como palestras, treinamentos e até mesmo vistorias de viabilidade de projeto, mas é imprescindível que para o fornecimento do Alvará Sanitário sejam estabelecidas estas rotinas burocráticas.

Outro ponto delicado ao se falar em Vigilância Sanitária, é que ela influencia diretamente o mercado, quando este está sujeito as suas atividades, ou seja, há do outro lado um cidadão que necessita da validação da sua atividade, implicando em gastos monetários, de mercadorias e/ou pessoal, aluguel de estabelecimento, fazendo com que a ineficiência deste órgão acarrete ônus a este profissional ou estabelecimento.

Também deve ser observado que os “objetos de trabalho” em vigilância sanitária podem ser vistos como “objetos complexos”, que se situam num espaço de relações entre a “ciência, saúde e o mercado” (SOUZA; COSTA, 2010, p. 3330). Por esta ótica, percebe-se que “estes objetos necessitam da contribuição de saberes de vários campos disciplinares, pois o objeto do trabalho perpassa pelos “meios de vida” e mercadoria” (COSTA; LUCCHESI apud SOUZA; COSTA, 2010, p. 3330).

Portanto a multiplicidade de saberes dentro de um mesmo local faz da VISA um local único dentro da saúde pública, pois nela encontram-se profissionais que não estão ligados diretamente a área da saúde, mas que desempenham papel fundamental para a sua preservação, como é o caso de engenheiros, arquitetos, físicos e veterinários, profissionais comuns em equipes de VISA.

Neste rol de profissionais encontra-se o enfermeiro, que vem timidamente somando-se a esta equipe. A enfermagem que, por muitas vezes, é vista como

somente “cuidadora”, tem duas qualidades imprescindíveis ao trabalho em vigilância sanitária que são: sua enorme capacidade administrativa e/ou gestora, e um olhar mais holístico e humanizado. Embora, no trabalho de VISA, nem sempre estando em contato íntimo com o ser humano, é capaz de vislumbrar as suas necessidades que vão além de um ambiente limpo e organizado, mas da ambiência acolhedora e segura, principalmente nos casos de tratam diretamente de pessoas em situação vulnerável, como instituições de longa permanência para idosos (ILPI), creches e comunidades terapêuticas para usuários de drogas psicoativas.

Por outro lado, o que torna o trabalho rico em troca de experiências, também pode acarretar problemas caso esta equipe não esteja bem norteada quanto aos processos de trabalho que regram as suas rotinas diárias, no que se refere a documentação e formas de abordagem em vistorias ou inspeções.

A ação fiscalizatória é o cerne de toda a atividade de vigilância sanitária. A fiscalização sanitária é um dos momentos de concreção do exercício do poder que detém o estado para aceitar ou recusar produtos ou serviços de interesse à saúde e, portanto, submetidos as suas normas (COSTA, 1999). Além disso, esta ação é responsável pela solicitação de documentos e intervenções que não estão pormenorizadas em lei, mas que devem seguir um padrão para que todos os cidadãos sejam contemplados e tratados da mesma maneira, buscando assim a manutenção da eficiência, impessoalidade e legalidade dos atos dentro da vigilância sanitária, questão primordial deste trabalho.

### **Processos de trabalho: procedimentos operacionais padrão (POP)**

A padronização de processos nasceu logo após a revolução industrial com o início da mecanização dos processos industriais, saindo assim da forma artesanal predominante até o momento. E a permanente busca pela qualidade faz com que este método seja largamente usado em vários segmentos da sociedade, das indústrias aos hospitais (DUARTE, 2005).

Conforme Dainese; Nunes apud Amádio; Tamashiro Filho (2008, p. 15), o POP pode ser definido como um “procedimento que busca fazer com que um processo, independente da área, possa ser realizado sempre de uma mesma forma, permitindo a verificação de cada uma de suas etapas”. O mesmo deve ser descrito

de forma metódica (passo a passo) para que haja uma uniformização de uma rotina operacional, seja de ordem produtiva ou na prestação de serviços.

Para que um POP torne-se uma ferramenta bem utilizada, é de suma importância a participação daqueles que serão os executores da tarefa. Sem um detalhamento correto das atividades que serão contempladas neste, assim como a análise de cada passo, certamente, o POP cairá em desuso pela sua ineficiente elaboração. Pois no momento da sua utilização este será incapaz de atingir as metas da sua elaboração, que são a facilidade e eficiência no momento da execução da tarefa para a qual foi criado (AMÁDIO; TAMASHIRO FILHO, 2008).

A vigilância sanitária possui Resoluções que visam à implantação de POP e Boas Práticas de Fabricação (BPF) em alguns segmentos como a indústria farmacêutica e a alimentícia (RDC 216/2004), mas especificamente no âmbito do setor de vigilância sanitária poucas são as normatizações existentes, já que não existem leis que a norteiem, e porque este método é ainda pouco usado na administração pública.

Embora pouco divulgado e utilizado pela Administração Pública, muitas prefeituras estão incluídas em projetos de qualidade total, como o Programa Gaúcho de Qualidade e Produtividade (PGQP), onde através de sistemas de avaliação da instituição é possível levantar problemas, traçar objetivos de melhoria e monitorar estes objetivos alcançados. Dentro desse sistema observa-se que o uso de processos de trabalho e POP é muito difundido, já que se trata de ferramenta indispensável para o alcance destes objetivos de qualidade e produtividade.

Hoje, muitas instituições públicas trabalham com este programa, inclusive algumas já foram premiadas pelo PGQP. O PGQP faz parte da Fundação Nacional da Qualidade (FNQ), e a sua missão é “promover a competitividade no Rio Grande do Sul para a melhoria da qualidade de vida das pessoas através da busca de excelência em gestão com foco na sustentabilidade” (FNQ, 2011, p. 1).

## **Considerações Finais**

A presteza e eficiência nos serviços prestados a população não são metas apenas dos estabelecimentos privados, pois a busca da qualidade dos serviços prestados pela administração pública já estão assegurados desde a Constituição Federal de 1988, que além do quesito eficiência, os serviços públicos devem levar

em conta os princípios da impessoalidade, publicidade, legalidade e moralidade em todos os seus atos.

O uso de procedimentos operacionais padrão no setor de vigilância sanitária é imprescindível, por esse se tratar de um setor peculiar, com especificidades que o diferem de outros setores, como burocracia interna, vistorias de variados locais, com dinâmicas específicas, como é o caso dos estabelecimentos de alimentação e dos que fazem atendimento à saúde, cada qual com seus preceitos.

Outro fato importante é que a VISA possui uma equipe multidisciplinar ampla, onde cada profissional possui um modo de pensar e agir, enriquecendo o meio, mas por outro lado divergindo em posições. Contudo, todas essas reflexões mostram que as divergências podem ser abrandadas, quando todos estão envolvidos e imbuídos de um mesmo ideal. Neste contexto, a enfermagem tem papel importante no sentido de agregar e até liderar a equipe, pois é inerente a sua formação a liderança e a criação de métodos que possam contribuir para agilizar e qualificar os processos de trabalho, bem como, a naturalidade de como se integra junto aos vários profissionais que compõe este cenário.

O uso de procedimentos operacionais padrão traz ao setor de VISA à uniformidade das ações de todos os seus servidores, contemplando os princípios da administração pública, a organização dos processos de trabalho, a qualidade do serviço prestado, mais além, essas regulamentações tornam o ambiente de trabalho mais humanizado, já que o servidor público tem formas de assegurar o andamento do seu trabalho frente a uma população, que em alguns momentos, tenta usar-se de prestígios políticos para assegurar que as suas necessidades sejam contempladas.

Com a revisão e a reflexão sobre os dados encontrados ressalta-se que as padronizações do trabalho não conferem somente satisfação ao cliente, mas também àquele que presta o serviço, tornando o ambiente público além de eficiente, também um local de fortalecimento da cidadania.

## **Referências**

AMADIO, J. R.; TAMASHIRO FILHO, P. **Procedimentos Operacionais Padrão: boas práticas na dispensação de medicamentos**. Brasília: Cidade, 2008.

BRASIL, Lei nº 8.080 de 19 de Setembro de 1990. **Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências.**



Disponível em:< portal.saude.gov.br/portal/arquivos/pdf/Lei 8.080.pdf.> Acesso em: 20 mar. 2011.

CARDOSO, R. C. V.; SANTOS, S. M. C.; SILVA, E. O. Comida de rua e intervenção: estratégias e propostas para o mundo em desenvolvimento. **Ciência & Saúde Coletiva**. 14(4): 1215-1224. ABRASCO, 2009.

COSTA, E. A. **Vigilância Sanitária: proteção e defesa da vida**. São Paulo: Hucitec, 1999.

CURY, Antonio. **Organização & Métodos – Uma Visão Holística- Perspectiva Comportamental e Abordagem Contingencial**. 7ª ed. São Paulo: Atlas 2000.

DAGNINO, Renato Peixoto. **Planejamento Estratégico Governamental**. Brasília: CAPS: UAB, 2009.

DE SETA, M. H.; REIS, L. G. C.; DELAMARQUE, E. V. **Gestão da Vigilância à Saúde**. Brasília: CAPS: UAB, 2010.

DE SETA, Marismary Horsth; PEPE, Vera Lúcia Edais; OLIVEIRA, Gisele O'Dwyer de. **Gestão e vigilância sanitária: modos atuais do pensar e fazer**. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2006.

DUARTE, R. L. **Procedimento Operacional Padrão- “A importância de se padronizar tarefas nas BPL - Curso BPLC – Rio Branco/AC, 2005**. Disponível em: <[http://www.anvisa.gov.br/reblas/cursos/qualidade21/bplc/MP%20\\_apostila\\_%205%20-%20final.pdf](http://www.anvisa.gov.br/reblas/cursos/qualidade21/bplc/MP%20_apostila_%205%20-%20final.pdf)> Acesso em: 07 ago. 2011.

FNQ – Fundação Nacional da Qualidade. **Critérios Compromisso com a Excelência/Critérios Rumo à Excelência**. São Paulo: FNQ, 2011.

GASPARINI, Diogenes. **Direito Administrativo**. 13ª Ed. São Paulo: Saraiva, 2008.

LUCHESE, Geraldo. Descentralização e modelo sistêmico: o caso da vigilância sanitária. **Ciência & Saúde Coletiva**, 15 (Supl. 2): 3020-3026. ABRASCO. 2010.

MAFFINI, Rafael. **Direito Administrativo**. 2ª Ed. rev. e aum. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2008.

SOUZA, G. S.; COSTA, E. A. Considerações teóricas e conceituais acerca do trabalho em vigilância sanitária, campo específico do trabalho em saúde. **Ciência & Saúde Coletiva**, 15 (Supl. 3): 3329-3340. ABRASCO. 2010.